

【令和元度 あいおんの里羽鳥 苦情一覧】

| No. | 日時 | 通報者 | 受付担当者 | 苦情内容 | 対応内容 | 備考 |
|-----|-----------------|--------------------|-------|---|---|----|
| 1 | H31.04.01 11:30 | O・R様 (担当ケアマネ) | 相談員 | ①自宅訪問した際、ご家族様より、送迎の職員が玄関ドアを足で開けたとの話があった。 ②送迎時ふらつきあり脱水を考え、ご家族様が施設へ連絡し摂取水分量の確認をした際、十分摂取しているので車酔いではないか、など親身と感じられない返答があった。送迎職員は、見たことのない職員であった。 | ①4月1日(月)11:30報告を受け、その場で担当ケアマネへ謝罪する。担当ケアマネより、ご家族様は「うるさい家族と思われたくないので施設に言わなくていいです」と話されていたと話しあり。今後、対応や運転にも十分注意していくことを話し、再度謝罪する。 ②4月3日(火)ショートステイ職員へ、送迎時に家族対応について失礼のない対応を行うよう周知徹底行う。4月8日ユニット職員へ確認するが、前回送迎時に担当した職員は、そのような覚えはないと話す。 ③4月11日 送迎時ご家族様より送迎者へ話あり。・前回利用時の出来事ではないこと・土間の上り口を登る際、膝を使って本人のお尻を持ち上げたのでびっくりしてしまった・部屋まで行くときにふらついてしまい大変な思いをしてしまったので、土間を上がり部屋へ行くまで帰らずに見届けてほしい。以上を話され、不適切な対応に対し謝罪し、今後注意していくことをお伝えする。相談員・ユニットへ申し送る。 | |
| 2 | H31.04.15 17:00 | I・S様 (ご家族様) | 相談員 | 4月15日、入居者様と面会后、ご家族様よりお話があり、事務所前談話スペースにて伺う。「職員のなかに、ゴウセイに転がす人がいる。可愛くないと言われる。辛いんだよ。などと本人より、涙ながらに訴えがあった」と話される。ご家族様より「本人も威張っているんでしょから、少し言っても良いですよ」とあり。 | 不快な思いをさせてしまった事に謝罪し、今後、職員の接遇に関して十分注意していく事をお伝えする。 | |
| 3 | H31.04.28 09:20 | O・H様 (ご家族様) | 相談員 | ユニットでの外出行事など、行事関係の連絡を早く知らせて欲しい。仕事の休みの関係もあり、都合が合わなくなってしまう。 | ご連絡が遅くなってしまった事を謝罪し、出来るだけ早く、ご案内やご通知していけるよう、努力していく旨お伝えする。 | |
| 4 | H31.05.27 12:15 | M・T様 (ご家族様) | 相談員 | 12:15 面会后事務所にU様の長女様より話あり。 面会時、本人居室の枕カバーにカビが生えたように黒くなっていた。生え際を見たら、生え際も黒くなっていたので先日のカラーをした時に、洗い残しがあったのでしょうか。皮膚も弱いので、美容師の方に洗ってもらえるように伝えて下さい。あいおんさんが悪いわけではないので、よく伝えて下さい。と話ある。 | 洗い残しがあったことについて謝罪し、美容室の方にもお伝えすることを話す。 又、理美容後初めての入浴日が本日の為、よく洗うことを話しユニットにも伝える。 ユニット職員は、ご本人様のご自分で居室へ移動される為、枕等の汚れに気が付かなかったとのこと。入室時に注意していく。 ※担当の美容室へ伝え、その後、シャンプーの際配慮されている。 | |
| 5 | R1.05.28 9:25 | G・M様 (ケアマネジャー様) | 事務所職員 | ショートステイ利用されたY・T様ご家族より、苦情があった。昨日利用から、上履きそのまま帰ってきた。外履きはバックに入ったままだった。履き替え等、面倒をみてもらえていないのではないかと、とのこと。施設に直接ではなく、ケアマネへの電話であった。息子様は、大変よくみている方なので、気になったのだろう。前にもあったような言い方であった。とのこと。 | ①靴の履き替えができていなかったことを謝罪。昨日夕食後、直接多床室前でのお迎えだったため、多床室から上履きで出て、そのまま乗車してしまった可能性がある。今後、そのようなことのないよう、注意することを伝える。 ②後日、相談員よりご家族へ謝罪の電話。その際、勘違いだったかもしれないとお話あり(実際のところは不明)。今後も注意していくことを伝える。 | |

| | | | | | |
|----|-----------------|---------------------------|---------------|--|---|
| 6 | R1.06.11 18:15 | M・T様 (ご家族様) | 事務所職員 | 別の利用者ご家族が、知人であるご入居者の面会に来所した際、「今、職員が声を荒げ、強い口調で入居者対応しているところを聞いた。とてもビックリしてしまいました。家族の立場としても、不快であり、心配してしまふ。」と、多床室リビングにいた事務所職員が呼ばれ苦情を受ける。 | ①職員の対応について謝罪。その場で職員の元へ行き、状況を確認して注意する。対応していたご入居者へもお話を聞きに伺う。M様がお帰りの際、職員本人に注意した旨、伝える。翌日の昼礼にて、ご入居者への言葉づかいについて、注意喚起した。 ②後日、2丁目リーダーへM様より、先日の苦情内容についてリーダー会議等で取り上げるべきではとのご意見あり。17日リーダー会議にて改めて内容を共有。ご入居者への言葉づかい、認知症の方とのコミュニケーションの注意点を指導。 |
| 7 | R1.07.23 16:00 | S・Y様ご家族様 | 相談員 | 受診外出で迎えに来た際、Y様を車椅子に乗せ足を下ろしてしまう為、職員がズボンを膝までまくりズボンを持ち足を持ち上げていた。と話あり。 職員さんが大変なのはよく分りますしとても感謝しています。母なのでそういう対応の姿を見てしまうと、脱臼や骨折もあったので、いつもそういう風になっているのかとそんな目で見えてしまいます。と、涙ながらに訴えある。 | 16:00 ご家族様のお話を傾聴し、不快な思いをさせてしまったことを謝罪。今後、十分対応に気を付けていくことをお伝える。又、職員の教育を行っていくこと話する。 17:00 担当CM様へ連絡 受診外出でご家族様が迎えに見えた際、職員の不適切な対応があった為、ご家族様を不快な思いにさせてしまったことの報告をし、今後、職員の教育を徹底していくことをお伝える。「よろしく申し上げます」と言葉あり。 |
| 8 | R1.08.3 15:10 | ショートステイ O・H様 (ご家族様) | 相談員 | 家族対応の歯科受診時、職員さんへ「歯磨きはしましたか？」と聞くと「しました。」との返答だったが、歯医者で義歯を外すと残差物が多くついており、嫌な顔をされてしまった。また、本人が七分袖にカーディガンを着ていて、暑そうなので脱がせたら、下着が前後ろ逆に着せられていた。 先日、整形の注射で貼ったシールが貼りっぱなしになっていた、お風呂に入れてもらえてはなのだろうかと不安になった。 辞めた職員さんがいるみたいで、忙しいから、やってもらえないんですかね、と話される。 | 不快な思いをさせてしまった事に対し謝罪する。 職員を確認し、再度教育指導していく事をお話する。人員配置については、基準は満たしている事を話しご理解を頂く。しかしながら、シフト上の時間の配置や、土日に手薄になりやすい事は事実とし、今後検討が必要である事をお話する。 ご家族様から、お声を上げるのは勇気がいる事であり、お話し頂いた事を真摯に受け止め、感謝し、改善に向けた取り組みを行っていく事をお伝える。 担当相談員、担当ユニットへ上記を申し送る。 |
| 9 | R1.0.8:30 12:10 | ユニット N・N様 (ご家族様) | 施設 ケアマネジャー | ①母が就寝時に横にしてもらおうと職員さんに声を掛けたら、きつい言葉を返され、その後は、別の職員が来るまで横になるのを我慢している、と話している。 ②以前にも、足の下のクッションを何を言わずにガサツに引き抜く姿をみた。 ③お風呂から出たときも着替え際に、『洋服着ておいて』と別の作業に入ってしまう。うまく着れなくて困っている。「怖いからお風呂出るまで待ってて。』と言われた。 | 大変不快な思いをさせてしまったこと、ご家族様に心配をおかけしてしまったことを謝罪。ユニットリーダーとともに、職員に指導していくことを伝える。ご入居者本人ともお話しし、謝罪。 9月2日にケアマネジャー、リーダーが対象職員と面談、指導。言葉や行動を改めることをご家族へお伝える。職員本人からも、ご入居者・ご家族へ直接謝罪。 |
| 10 | R1.10.27 10:05 | ショートステイ H・E様 (ご家族様) | 相談員 | 長期でショートステイ利用されているU様が、腰痛のためベッドからの起き上がりが難しく食事摂取も困難だったため、キーパーソンである長男妻へ連絡。様子を見に行くとの返答があり、長男妻から連絡を受けたH・E様が来所。その際、「もう2回くらい、何かあった時は兄嫁に連絡すると同時に私にも連絡してくださいと言ってあるのに、書類はどうなっているの？」と立腹される。依頼を受けた職員は不在で、書類に記載はなく、連絡はキーパーソンに統一していることを伝えると、職員間で申し送りがなかったことについても、腹を立てられる。 | 情報が共有できていなかったことを謝罪。 後日、「連絡が欲しい」と依頼を受けた職員より、改めて謝罪。 H・E様より、上記のような依頼を受けた際に『わかりました』と返答してしまい、施設の方針として、連絡先はキーパーソンの方へ統一していることを伝えられなかったことを謝罪する。 「きちんと説明を受けていれば納得できた。できれば家庭の事情も汲んでほしいが、わかりました。この間は私もカーフとなってしまうごめんなさい。」との話しあり。 |

| | | | | | |
|----|----------------|-----------------------------|-----|---|--|
| 11 | R1.12.17 17:00 | ショートステイ 利用者のご近所の方 I様 | 相談員 | <p>①本人を電話にだせ。電気が付いたりストーブがつく音が聞こえる。何かあったらどうするんだ。本人が住んでた近所が大変だと言っている時に、本人を電話にも出せない施設があるか！</p> <p>②警察に電話するからな。そんな身内もいねえ奴をあずかるんだったら、ちゃんと責任持てよ。市役所だって警察だって連絡できるんだからな。知らねえ奴が入り出して近所は何かあるか心配なんだよ！</p> <p>③ケアマネも何も、誰も来やしねーよ。ケアマネの連絡先は知ってるんだよ。</p> | <p>①について→本人を電話に出す事は出来ない事お伝えする。</p> <p>②ご近所のご不安を解消出来る様に担当ケアマネジャーに連絡するなど、施設としても対応していく事お伝えする。</p> <p>ご近所の方からのお電話について、キーパーソンである甥御様に連絡。「私が行って荷物整理をしていたからかな。」とのお話であった。</p> |
| 12 | R1.12.18 10:00 | ショートステイ N・M様 担当ケアマネY様 | 相談員 | <p>ショートステイをご利用中のN・M様のケアマネジャーY様より連絡あり。</p> <p>ご家族様より、「職員の中に大きな声で怒る人がいるよう。夜間洋服を脱いでしまったり失禁してしまうことに対して無意識にやっしまい本人も反省し申し訳ないと思っている。またやってしまった…職員さんに謝っておいてと家族に話している」と話があったとのこと。</p> | <p>電話を受けその場で謝罪。ユニット職員へ聞き取り確認を行う。</p> <p>・実際、夜間に服を脱いでしまったり、リハパンやパッドを外してしまうことがあり、他の入居者対応があるときに、職員が苛立ってしまうことがあった。</p> <p>・本人の行為を観察すると、トイレに行きたく失禁して汚れてしまうのを防ぐ為脱いでしまうと推測される。</p> <p>脱いでしまうのはトイレへ行きたいサインと捉えトイレ誘導していくこととし、職員間で周知していく。</p> <p>12月24日 15:00 ご家族様面会時、謝罪し対応策を説明し納得される。</p> <p>担当CMへ報告。再度謝罪、対応策や職員間で本人の気持ちも汲み取り支援していくことをお伝えする。</p> |
| 13 | R2.2.15 9:40 | ショートステイ F・M様 | 相談員 | <p>9:30 聞いて欲しいとのことの方室するとご立腹の様子。「夕べの夜勤の人は何なんだい？昨日調子が悪くて病院行ったらすぐよくなった。夜咳が出始めたから「エアコンを点けて欲しい」と夜勤者へ頼んだら「点いてる」と言うが蓋は閉まったままで点けてもらえなかった。話にならないから、朝来たお姉ちゃんにエアコンを点けてもらったんだ。」と話される。</p> | <p>①7:40 早番職員が訪室すると夕べの出来事の訴えあり。エアコンを点け対応する。</p> <p>②9:30 相談員が訪室。傾聴し謝罪すると、ご本人「心にとどめておきましょう」と話される。対応した職員にも注意することをお伝えするが、本人には言わなくていいと話あり。ユニット全体で夜間帯のエアコンの点け方について周知徹底。</p> <p>③後日、夜勤勤務していた職員に聞き取り行う。ご本人よりエアコンの訴えはあったが、「ついてないよな？」と言われた為、点いていないことを確認されたと勘違いしてしまったとのこと。</p> <p>ご本人の訴えをよく聞いて対応するよう話し、職員も納得する。</p> |